



**МНОГОПРОФИЛНА БОЛНИЦА ЗА АКТИВНО ЛЕЧЕНИЕ
"Д-р АТАНАС ДАФОВСКИ" АД гр.КЪРДЖАЛИ**

www.hospital-kj.com 6600 Кърджали, бул."Беломорски" № 53, п.к.71, тел./факс:0361/6-82-95; Изп.директор: 6-83-83, hospital_kj@abv.bg

ЗАПОВЕД

№849/08.09.2021г.

гр. Кърджали

На основание глава II, чл.12, ал.2 от Правилника за устройството, дейността и вътрешния ред на МБАЛ „Д-р Ат. Дафовски” АД - гр. Кърджали,

НАРЕЖДАМ:

1. Отменям Инструкцията за приемане, регистриране на сигнали от общ характер, жалби, предложения и похвали в МБАЛ „Д-р Атанас Дафовски“ АД – гр. Кърджали от 21.11.2021г.
2. Утвърждавам текста на нова Инструкцията за приемане, регистриране на сигнали от общ характер, жалби, предложения и похвали в МБАЛ „Д-р Атанас Дафовски“ АД – гр. Кърджали.
3. Всички началници на отделения и ръководители на административно – стопански структури в болницата да сведат до знанието на персонала в поверените им звена приетия текст на утвърдената с настоящата заповед Инструкция.
4. Копие от Инструкцията по т.2 да бъде приложена към документацията на съответното звено.
5. Копие от заповедта, с приложено копие от Инструкцията за приемане, регистриране на сигнали от общ характер, жалби, предложения и похвали в МБАЛ „Д-р Атанас Дафовски“ АД – гр. Кърджали, да се връчи на началници на отделения и ръководители на административно – стопански структури в лечебното заведение.
6. Инструкцията да се оповести публично, като се публикува на сайта на лечебното заведение.
7. Контролът по изпълнение на настоящата заповед ще осъществявам лично.

ПРОФ. Д-Р ТОДОР ЧЕРКЕЗОВ, ДМ
Изпълнителен директор



Multi-Profile Hospital for Active Treatment
Dr. Atanas Dafovski" AD
53, Belomorski Blvd, Kardzhali, BULGARIA



**МНОГОПРОФИЛНА БОЛНИЦА ЗА АКТИВНО ЛЕЧЕНИЕ
“Д-р АТАНАС ДАФОВСКИ” АД гр.КЪРДЖАЛИ**

www.hospital-kj.com 6600 Кърджали, бул.“Беломорски” № 53, п.к.71, тел./факс:0361/6-82-95; Изп. директор: 6-83-83, hospital_kj@abv.bg

Утвърждавам:

Проф. д-р Тодор Черкезов, дм

Изпълнителен директор



ИНСТРУКЦИЯ

за приемане, регистриране и разглеждане на сигнали от общ характер, жалби, предложения и похвали в МБАЛ „Д-р Атанас Дафовски“ АД - гр. Кърджали

Глава I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1. Тази инструкция урежда реда и организацията за приемане, регистриране и разглеждане на постъпили сигнали от общ характер, жалби, предложения и похвали в лечебното заведение.

Глава II ПРОЦЕДУРИ ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА СИГНАЛИ ОТ ОБЩ ХАРАКТЕР, ЖАЛБИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ПОХВАЛИ В МБАЛ „Д-Р АТ. ДАФОВСКИ“ АД – ГР. КЪРДЖАЛИ

Чл.2. Сигналите и предложенията в МБАЛ „Д-р Атанас Дафовски“ АД – гр. Кърджали могат да постъпват чрез:

- Поща, електронна поща на адрес: hospital_kj@abv.bg
- Интернет сайта на лечебното заведение на адрес: www.hospital-kj.com
- Телефон: 0361/68295
- Факс: 0361/68295
- Книги за похвали и оплаквания
- Чрез деловодството



Multi-Profile Hospital for Active Treatment
Dr. Atanas Dafovski" AD
53, Belomorski Blvd, Kardzhali, BULGARIA

Чл.3. (1) Всеки от постъпилите сигнали от общ характер, жалби, предложения и похвали, постъпили по едни от начините уредени в чл.2, се входира в деловодството на болницата и още същия ден се представя на Изпълнителния директор.

(2) След запознаване с постъпилите сигнали от общ характер, жалби или предложения, Изпълнителния директор разпорежда събирането на допълнителна информация/писмени обяснения и друга документация по случая и в срок до 5 дни сезира сформираната в лечебното заведение Комисия по жалби, като и предоставя всички необходими материали.

(3) Комисията по жалби се произнася в 5 - дневен срок и в писмен вид запознава Изпълнителния директор със становището си.

(4) Изпълнителният директор изготвя отговор на жалбоподателя в 7 - дневен срок от получаване на становището по ал.3.

(5) Анонимни сигнали, жалби и предложения към лечебното заведение се оставят без движение.

Чл.4. (1) Подадените сигнали от общ характер, жалби, предложения към лечебното заведение, постъпили, чрез телефон 0361/68295 или чрез Деловодството се вписват в Деловодството на лечебното заведение. Там се завеждат всички постъпващи сигнали от общ характер, жалби на граждани, ЮЛ и НПО.

(2) Регистрираните сигнали и жалби се оформят под формата на преписка, която съдържа следната информация:

- Пореден номер на сигнала от общ характер или жалба;
- Вид (сигнала от общ характер или жалба);
- Дата и час на постъпване;
- Длъжностно лице, приело сигнала от общ характер или жалба;
- Кратко описание на сигнала от общ характер или жалба;
- Местоположение и/или точен адрес;
- Предприети действия за решаване на проблема;
- Отговорен служител за действия по решаване на проблема;
- Решение на поставения проблем („Да“ или „Не“) и дата на решаването му.

(3) При обаждане на телефон 0361/68295, служителят записва данните и съвременно информира Изп. директор за предприемане на по-нататъшни действия.

Чл.5. (1) Процедурата за разглеждане на сигнали от общ характер, жалби и предложения към лечебното заведение и похвали, постъпили чрез **Книга за похвали и оплаквания**, наричана по-долу **Книгата**, започва с нейната проверка.

(2) До 10-то число на предходния месец, старшите медицински сестри снемат постъпилите оплаквания за изминалия период и при наличие на такива, чрез докладна информират Изп. директор.

(3) Книгата се поставя на достъпно място в отделението.

(4) Книгата за похвали и оплаквания съдържа следната информация:

- Дата;
- Лице подало сигнала от общ характер, жалба, предложение или похвала;
- Вид (сигнала от общ характер, жалба, предложение или похвала).

Чл.6. Подадените сигнали не могат да се възлагат за разглеждане на длъжностни лица, срещу които са подадени.

Чл.7. За установяване на фактите и обстоятелствата могат да се използват всички средства, които не са изрично забранени от закона.

Глава III

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

&1. Инструкцията е утвърдена със Заповед №849 от 08.09.2021г. и влиза от датата на издаването и.

&2. При възникнали основания, настоящата инструкция може да бъде изменена, допълвана или отменена по реда на издаването и.

&3. Тази инструкция да се оповести публично като се публикува на сайта на лечебното заведение.